HOLIDAY CHEQUE

Votre location hors saison au meilleur prix.

MODE D'EMPLOI 2014

pro.kawan-group.eu

6j/7 : 00 333 85 72 29 90

LE SPÉCIALISTE DE LA LOCATION HORS SAISON

Une sélection de plus de 400 destinations en Europe

LA FORMULE HOLIDAY CHEQUE EN BREF

- Un tarif exclusif à partir de 30 € la nuit en basse saison
- Des offres 6=7 et 11=14 au moins 8 semaines dans l'année
- Un tarif préférentiel en moyenne saison
- Plus de 450 destinations en Europe
- Des campings, des résidences, des gîtes et des hôtels
- Des locations sélectionnées et récentes
- Possibilité de régler à l'aide de la Silver Card ou de la Gold Card sur les établissements les acceptant
- Garantie du meilleur prix

SOMMAIRE

2 La formule Holiday Cheque en bref

3 Sommaire

4 La signalétique

5-7 Ce que comprend Holiday Cheque
- Un tarif exclusif
- Des offres spéciales
- La garantie du meilleur prix
- Le contingent Holiday Cheque

8 Les dates d'acceptation et dates d'ouverture des services

9-14 Réservation et paiement en Camping Chèques numériques

15-19 Réservation et paiement auprès de la centrale Holiday Cheque ou par le web

20 Arrivée et départ des clients

21-23 Facturation

24 Contact

LA SIGNALÉTIQUE

Sur l'établissement

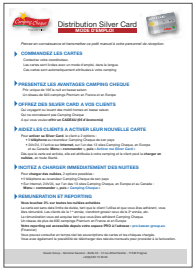
Votre documentation

Mode d'emploi
Holiday Cheque

Votre autocollant

Si vous acceptez la Silver Card et la Gold Card

Mode d'emploi
lecteur de carte



Mode d'emploi
distribution de la Silver Card

Sur le web

Pour télécharger nos logos et bannières,
rendez-vous sur : pro.kawan-group.eu

Nous vous encourageons à établir des liens réciproques sur nos sites pour améliorer votre référencement.

Vous avez une question ?
Il vous manque des éléments ?

Contactez le 00 333 85 72 29 90 et demandez le Back Office campings

UN PRIX EXCLUSIF

Holiday Cheque est un bon d'échange valable de 1 à 6 personnes (selon la capacité du locatif).

La formule Holiday Cheque comprend :

En basse saison : jusqu'au 30/06 et à partir du 01/09

- un prix à la nuit exclusif hors saison : à partir de 30 € la nuit
- des nuits gratuites 6=7 et 11=14 : au moins 8 semaines dans l'année
- une durée de séjour minimum de 1 ou 2 nuits

En moyenne saison : en juillet et août

- un prix à la nuit préférentiel par rapport au tarif public
- une durée de séjour minimum de 1 à 7 nuits
- une période de 2 semaines minimum

Garantie du meilleur prix

Certains établissements ont accordé à nos clients la garantie du meilleur prix sur une sélection de locatifs.

Aussi, veillez à bien appliquer cette garantie. Dans le cas contraire, le client pourra prétendre à un dédommagement, que nous serions contraints de vous répercuter.

Pour les établissements acceptant la Silver Card et la Gold Card comme moyens de paiement (paiement en Camping Chèque numériques), les tarifs doivent être des multiples de 16 € (valeur unitaire du Camping Chèque).

LE CONTINGENT HOLIDAY CHEQUE

Le contingent minimum Holiday Cheque

Le contingent minimum Holiday Cheque est de 4 allotements sur toute la durée. Nous pouvons vous demander d'en ajouter si besoin en cours d'année.

Les allotements que vous nous avez confiés ne doivent en aucun cas être utilisés pour d'autres clients, il s'agit d'un contingent réservé.

Par ailleurs, pour les établissements acceptant la Silver Card et la Gold Card pour le paiement des locatifs, vous devez privilégier des locatifs en dehors des allotements réservés à la formule Holiday Cheque en mode Tour Opérateur.

LES OFFRES SPÉCIALES HOLIDAY CHEQUE

6=7 (7e nuit gratuite)
11=14 (12, 13 et 14e nuits gratuites)

Elles s'appliquent toute la basse saison ou pendant 8 semaines minimum dans l'année à des périodes que vous avez définies dans le questionnaire Holiday Cheque et publiées dans notre brochure Holiday Cheque et sur le site Internet.

LES DATES D'ACCEPTATION ET D'OUVERTURE DES SERVICES

Vos dates d'acceptation et dates d'ouvertures des services sont indiquées sur :

- la brochure Holiday Cheque
- le web

Vous les avez indiquées lors du remplissage du questionnaire. Elles vous engagent contractuellement. Vous ne pouvez pas les modifier en cours d'année.

Cependant, si pour une raison fortuite et non prévisible vous seriez contraints de modifier l'une ou quelconque de ces informations, vous devez en informer le Back Office Campings dans les plus brefs délais afin que nous puissions informer notre clientèle. Dans le cas contraire, le client pourra prétendre à un dédommagement que nous devrons vous répercuter.

DEUX MOYENS DE RÉGLER POUR LE CLIENT

1 . Paiement en Camping Chèques numériques Formule carte

Cette option est réservée aux établissements en ayant fait la demande à leur coordinateur ou lors du remplissage du questionnaire sur le site pro.

Depuis le site **pro.kawan-group.eu**, accédez à votre espace dédié à la réservation et au paiement grâce aux chèques numériques. Après vous être connecté, rendez-vous dans la rubrique « Débits et résa ».

A . Pour enregistrer une réservation Holiday Cheque :

> Cliquer sur « Ajouter une réservation ».

RÉSERVATION ET PAIEMENT

1re étape : le client prend directement contact avec vous pour réserver ou retenir sa location.

2e étape : le client vous communique son n° identifiant (Silver Card ou Gold Card).

3e étape : depuis cette interface, vous saisissez ce numéro pour accéder aux données personnelles du client et poser la réservation.

N'hésitez pas à valider avec le client ses coordonnées : téléphone, mobile, MAIL et adresse (ATTENTION : le client recevra sa confirmation par mail). S'il y a des changements, cliquez sur le bouton « Modifier » et mettez à jour sa fiche.

Vous devez saisir :

- le descriptif de l'hébergement
- les dates d'arrivée et de départ (le nombre de nuits se calcule automatiquement)
- la capacité maximum de l'hébergement
- le montant total du séjour ou le nombre total de crédits (= chèques) au choix
- l'offre spéciale communiquée dans la brochure Holiday Cheque 2014

4e étape : Vous avez encore la possibilité de :

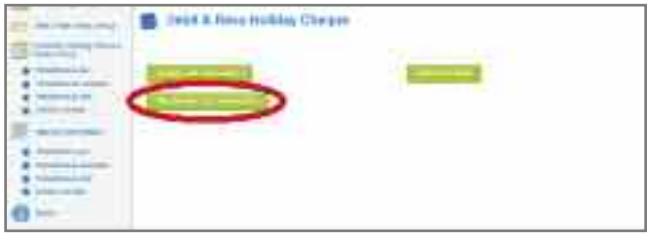
- ajouter une réservation pour le même client («Ajouter un hébergement»), pour les mêmes dates ou des dates différentes
- modifier la réservation
- annuler la réservation

> Cliquez sur "Valider" pour enregistrer la réservation

ATTENTION : A ce stade un mail de confirmation a été transmis automatiquement au client. Veillez à bien bloquer l'hébergement réservé dans votre planning.

Pour rechercher / modifier une RESERVATION Holiday Cheque

Pour retrouver une réservation, vous pouvez passer par « Rechercher une réservation ». Vous saisissez soit le numéro de la carte, soit le nom du client, soit les périodes du séjour. Vous pouvez filtrer les résultats de votre recherche selon le statut des réservations : validées, annulées ou toutes



Le paiement en fin de séjour Holiday Cheque

Pour les séjours ayant fait l'objet d'une réservation, le paiement se fait automatiquement en introduisant la carte du client dans le lecteur à la fin de son séjour. Vous n'avez pas d'autre action à effectuer.

Allotements Holiday Cheque

Pour les réservations en mode « cartes », vous devez privilégier des locatifs en dehors des allotements réservés à la formule Holiday Cheque en réservation auprès de la centrale Holiday Cheque ou par le web..

RÉSERVATION ET PAIEMENT

B . Pour débiter des Camping Chèques dans le cadre d'un paiement de location pour les clients Holiday Cheque de passage (séjours n'ayant pas fait l'objet de réservation au préalable) :

> Cliquez sur « Débit immédiat »

1- Vous introduisez la carte du client dans le lecteur connecté.

2- Vous accédez à la fiche du client et vérifiez ses coordonnées.

3- Vous saisissez :
- Les dates de début et de fin de séjour
- Le montant total du séjour ou le nombre de chèques à débiter.

4- Vous validez.

ATTENTION : le débit de crédits immédiat est seulement possible pour le règlement de séjours n'ayant pas fait l'objet d'une réservation préalable ! Pour les séjours ayant fait l'objet d'une réservation, le paiement se fait automatiquement (sans action de votre part) en introduisant la carte du client dans le lecteur à la fin de son séjour.

C . Pour consulter l'historique des transactions Camping Cheque et Holiday Cheque

ESPACE PRO
Historique des transactions du jour
Pour les établissements qui ont 1 lecteur
Pour les établissements qui ont 2 lecteurs ou +

Vous avez la possibilité de consulter les transactions Camping Cheque et Holiday Cheque (débits de Camping Chèques) :

- du jour
- de la semaine
- du mois
- d'une date ou d'une période précise

Pour cela, assurez-vous que votre lecteur de carte est connecté.

LA COMMUNICATION DU JOUR DE LA RESERVATION A J-7

Réservation PLUS DE 7 JOURS avant la date d'arrivée :

A la réservation :
• L'hébergement : il reçoit un email qui confirme la réservation et rappelle de bloquer le planning
• Le client : il reçoit un email de confirmation de sa réservation, avec récapitulatif

A J-14 :
• le client reçoit un email pour lui confirmer la réservation, s'assurer que sa carte est suffisamment créditée et
lui annoncer que sa carte sera débitée dans 7 jours.

A J-7 :
• Si le crédit sur la carte est suffisant : le client et l'hébergement reçoivent un email pour confirmer la réservation et les conditions d'annulation (100% de frais)
• Si le crédit sur la carte est insuffisant : le séjour est automatiquement annulé. Le client et l'hébergement reçoivent un email d'annulation de la réservation.

A la fin du séjour :
• L'établissement insère la carte du client (Gold/Silver) pour mettre à jour les informations

Réservation MOINS DE 7 JOURS avant la date d'arrivée :

A la réservation :
• Si le crédit sur la carte est suffisant : le client et l'hébergement reçoivent un email pour confirmer la réservation et les conditions d'annulation (100% de frais).
La carte est débitée du montant du séjour.
• Si le crédit sur la carte est insuffisant : la réservation ne peut pas s'effectuer.

A la fin du séjour :
• L'établissement insère la carte du client (Gold/Silver) pour mettre à jour les informations

Clients DE PASSAGE : Voir page 12

2/ Réservation et paiement par centrale / web

Les réservations vous parviennent par mail

Vous n'avez pas à valider ces mails mais seulement à en confirmer la bonne réception à partir du mail en cliquant sur "check" (voir ci-dessous) et en entrant votre mot de passe* sur l'interface secureholiday.net dans le menu de gauche "réservation ferme en cours ".

Attention, si vous ne recevez pas les courriels de réservation, contactez immédiatement la **Hotline Secure Holiday + 33 561 472 353** pour procéder à la vérification de l'adresse d'expédition.

A son arrivée le client vous remet un voucher émis par la centrale de réservation.

** Mot de passe oublié ? Appelez la hotline Secure Holiday +33 561 472 353.*

www.secureholiday.net/admin

• **Planning Holiday Cheque en ligne**

Sur cette interface, vous ne retrouverez que les réservations passées par la centrale Holiday Cheque.

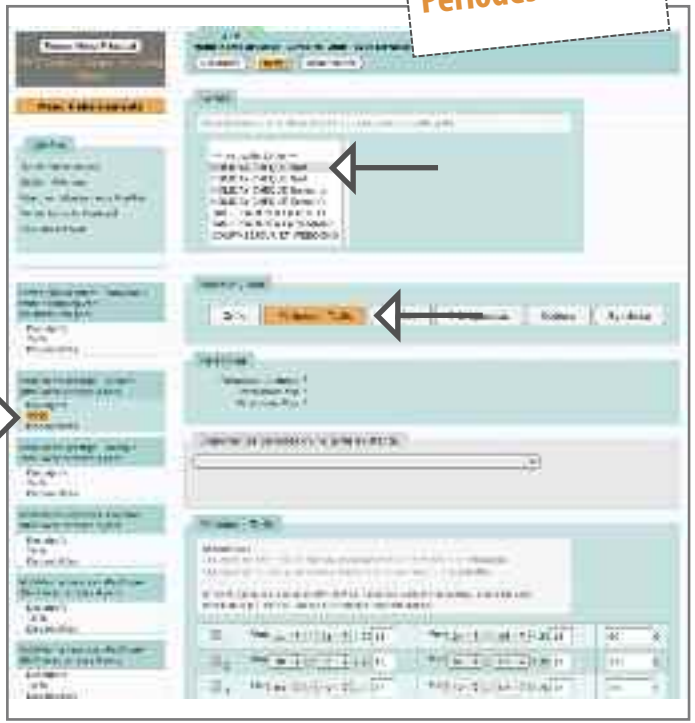
Les réservations concernant des règlements avec Silver card ou Gold Card ne s'affichent pas ici.

Allez sur www.secureholiday.net/admin

Saisissez votre Login et Mot de passe
transmis par Secure Holiday

Vous retrouvez les grilles Holiday Cheque appliquées sur les modèles confiés à Holiday Cheque.

Périodes et tarifs



• **Etat des ventes**

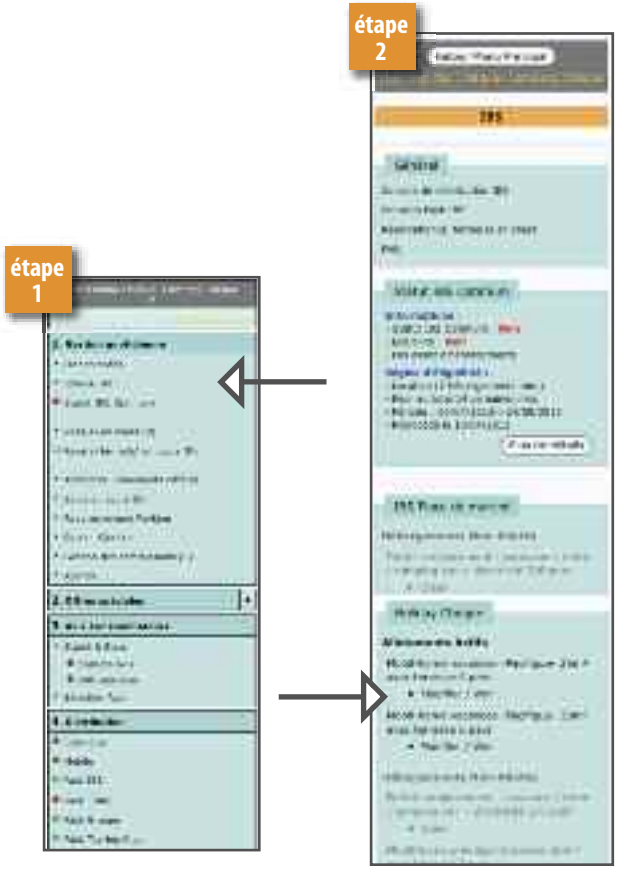
www.secureholiday.net/admin

Merci de consulter régulièrement l'état des ventes des réservations prises par le site web et les centres d'appels (qui n'intègre pas les séjours réglés en Camping Chèques numériques par Silver Card ou Gold Card). Si toutefois vous aviez un doute sur le contenu d'une réservation reçue par mail, cet état des ventes est un outil de vérification indispensable.

• **Rétrocessions**

A partir d'avril, si tous vos locatifs sont complets et que vous souhaitez louer un locatif que vous aviez réservé à Holiday Cheque, nous restons flexibles. Votre coordinateur est à votre entière disposition pour aménager avec vous un remplissage optimisé des stocks alloués.

Néanmoins vous avez la possibilité, dans votre interface de pilotage d'ouvrir ou de fermer une période pour un allotement comme suit :



- **Planning de réservation**

www.secureholiday.net/admin

étape 3

■ Fermé

■ Ouvert à la vente

■ Réservation Holiday Cheque

ARRIVEE ET DEPART DES CLIENTS

BON À SAVOIR

1 . Cautions

Le camping ou la résidence fixe librement la caution le garantissant dedommages éventuels. La SAS Kawan Group ne peut être tenue pour responsable des dégâts occasionnés par un client, même si celui-ci a réservé par l'intermédiaire de la centrale Holiday Cheque ou a réglé en Camping Chèques numériques.
Vous ne pouvez pas facturer de frais de ménage sauf si le client demande le service car il ne souhaite pas effectuer lui-même le ménage.
La caution ou caution ménage doit être restituée au client si le locatif n'a subi aucun dommage, et s'il est rendu dans le même état de propreté qu'à l'arrivée.

2 . A l'arrivée du client

Pour les réservations sur la base des vouchers vous avez été avisé de l'arrivée du client par courriel (si vous souhaitez vérifier, vous pouvez également consulter votre état des ventes sur :
www.secureholiday.net/admin)
A son arrivée, le client doit vous remettre un voucher (ci-contre).
Si le voucher ne correspond pas aux informations que vous aviez reçues par e-mail n'hésitez pas à nous contacter.
Pour les règlements en Camping Chèques numériques (valeur unitaire de 15 et 16 €), le client présente à son arrivée sa Silver Card ou sa Gold Card.

3 . Au départ du client

Tout service qui ferait l'objet d'une facturation en sus du voucher ou des Camping Chèques numériques doit être précisé au client et doit figurer sur notre brochure.
Pour les réglements en Camping Chèques numériques, vous insérez la carte du client dans le lecteur qui procédera à une mise à jour automatique. Les comptes sont synchronisés, le paiement est finalisé.

FACTURATION

1 . Facturation des séjours sur la base des vouchers

Vous devez éditer une facture, comme ci-contre, sur la base des vouchers remis par les clients Holiday Cheque.

Il faut impérativement joindre les vouchers à votre facture.

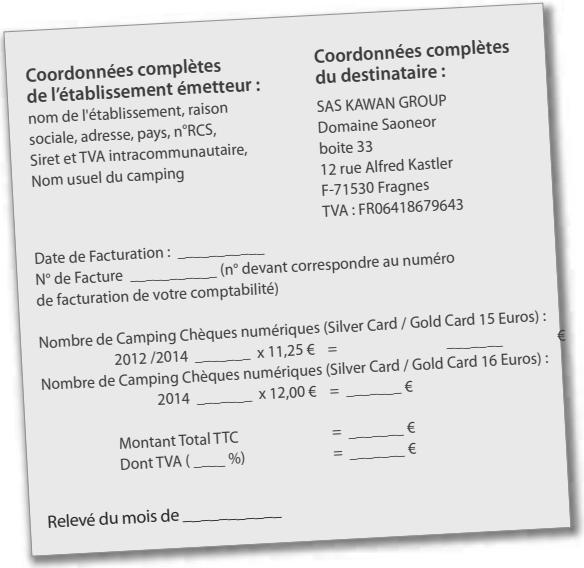
2 . Facturation des séjours réglés en Camping Chèques numériques

Pour les campings et résidences acceptant les 2 modes de règlement (vouchers et Camping Chèques numériques)

Il faut établir deux factures :

- une facture (comme ci-contre) à joindre aux vouchers des clients Holiday Cheque
- une facture à joindre à votre liste mensuelle des transactions de chèques numériques à télécharger à partir du 5 de chaque mois sur notre portail Internet : **pro.kawan-group.eu** (cf p.22).

FACTURATION



Coordonnées complètes de l'établissement émetteur :
nom de l'établissement, raison sociale, adresse, pays, n°RCS, Siret et TVA intracommunautaire, Nom usuel du camping

Coordonnées complètes du destinataire :
SAS KAWAN GROUP
Domaine Saoneor
boite 33
12 rue Alfred Kastler
F-71530 Fragnes
TVA : FR06418679643

Date de Facturation : _____
N° de Facture _____ (n° devant correspondre au numéro de facturation de votre comptabilité)

Nombre de Camping Chèques numériques (Silver Card / Gold Card 15 Euros) :
2012 /2014 _____ x 11,25 € = _____ €
Nombre de Camping Chèques numériques (Silver Card / Gold Card 16 Euros) :
2014 _____ x 12,00 € = _____ €

Montant Total TTC = _____ €
Dont TVA (____ %) = _____ €

Relevé du mois de _____

3 . Liste mensuelle des transactions de Camping Chèques numériques

- Pour vous connecter, entrez votre Login et mot de passe.
  Login ou mot de passe perdu ? Adressez-vous à votre coordinateur.
- En entête de page, au-dessous du bloc d'identification en cliquant sur le drapeau anglais, vous accéderez à la version anglaise.
- Dans la rubrique Financier, dans le menu de gauche, choisissez :
  "Relevé de chèques numériques"
- Choisir ensuite dans les menus déroulants le mois que vous désirez télécharger ainsi que la version (française ou anglaise), puis cliquez sur OK.
- Votre liste mensuelle des transactions de chèques numériques est téléchargeable **à partir du 5 de chaque mois** sur notre portail internet : **pro.kawan-group.eu**
- Vous recevrez un fichier PDF reprenant la totalité des transactions réalisées dans le mois, comprenant également les transactions passées par la procédure d'urgence. Une facture pré-établie accompagne votre relevé. Si vous ne souhaitez pas établir une nouvelle facture, vous pouvez imprimer cette nouvelle facture pré-établie, la tamponner, la dater, la signer et nous la renvoyer.

Les factures, les vouchers et les listes de transactions de chèques numériques sont à transmettre à :

SAS KAWAN GROUP - Domaine Saoneor
Boite 33, 12 rue Alfred Kastler, 71530 Fragnes – France

4 . Rémunération

Camping Chèque numérique (15 €)	**75 %**
Camping Chèque numérique (16 €)	**75 %**
Vouchers émis par la centrale	**75 %**

5 . Mentions Légales Obligatoires

L'Administration Fiscale Française demande, sous peine de pénalités, un certain nombre de mentions obligatoires qui doivent figurer sur toutes factures, françaises ou étrangères. (Art 1738.1 CGI : toute omission ou inexactitude constatée dans les factures donne lieu à l'application d'une amende de 15 € par omission ou inexactitude, sans pouvoir excéder le quart du montant de la facture).

- Nom du fournisseur (le camping ou la résidence) et nom du client (SAS Kawan Group).
- Désignation raison sociale du camping ou de la résidence.
- Adresse
- Numéro individuel d'identification à la TVA du fournisseur.
- Date et numéro de facturation (devant correspondre au numéro de facture de votre comptabilité interne).
- Détail des opérations réalisées.
- Coordonnées bancaires et mode de règlement.

VOTRE COORDINATEUR

CONTACT

HOLIDAY CHEQUE
Bureau Central Européen
Boîte 33
12 rue Alfred Kastler
71530 FRAGNES - FRANCE

Tél. + 33 (0)3 85 72 28 93
Service Back Office Etablissements

VOTRE ESPACE PRO SUR :

pro.kawan-group.eu

Crédits photos : Village Center - Fotolia.com